

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. Em caso de cancelamento de um voo, os passageiros têm direito a: a) Receber da transportadora aérea operadora assistência (...) e indemnização.
- II. Caso haja direito a indemnização, os passageiros devem receber o valor de: (...) *b) 400 euros para todos os voos intracomunitários com mais de 1 500 quilómetros e para todos os outros voos entre 1 500 e 3 500 quilómetros.*
- III. O cancelamento de voo sem o cumprimento dos deveres de informação prévia e/ou de reencaminhamento dentro dos prazos regulamentares previstos conduz à obrigação de indemnizar o passageiro, por parte da operadora, a menos que se verifique alguma circunstância extraordinária, o que não se verificou *in casu*.

**A) RELATÓRIO:**

No dia 28/12/2023, o Reclamante apresentou reclamação contra a Reclamada alegando o seguinte:

- 1) Adquiriu em território nacional, por meios à distância, uma viagem com destino à Ilha de onde iria juntamente com a sua família, composta por 7 pessoas (duas das quais menores), uma viagem de ida e volta, ou seja, de 22.08.2023 a 29.08.2023, que tinha como companhia aérea a reserva n.º voos 22/08/2023) e 29/08/2023);
- 2) A 29/08/2023, foi notificada por via email de que o voo foi cancelado, tendo sido recolocado para o dia 31/08/2023 — voo
- 3) Ou seja, dois dias após àquele voo que havia adquirido, tendo de suportar despesas no hotel, visto que tinha regime de Tudo Incluído e nesses dois dias apenas lhes foi aplicado o regime de Meia Pensão;
- 4) Neste sentido, o Regulamento Europeu (CE) n.º 889/2002, de 11 de maio e a Convenção de Montreal, preveem uma indemnização por passageiro no montante de 400,00€, quando se verifique o atraso ou cancelamento de voo, para distâncias superiores a 1.500 km e inferiores a 3.500 km, como é o caso em concreto;
- 5) Assim, segundo a Lei Europeia, sempre teria direito a uma indemnização no valor total de €400,00, pelo cancelamento do voo;
- 6) Toda esta situação, provocou incómodos, aborrecimentos e ansiedade, e diversas despesas acrescidas, bem como, a impossibilidade de cumprir com os compromissos agendados para aqueles dias em território português;
- 7) Assim, deve a reclamada a quantia de €400,00, acrescido das despesas de cobrança, no valor de €150,00.

**Peticona o pagamento de €550,00 por todos os prejuízos causados.**

\*

**A Reclamada não apresentou contestação.**

\*

A audiência realizou-se no dia 11/03/2024, no Arquivo Municipal de Fafe, sito na Rua Major Miguel Ferreira 97, em Fafe, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

## **B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO**

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015, de 08/09 (MECANISMOS DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS DE CONSUMO), por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e o conflito encontra-se sujeito a **arbitragem necessária**, por força do disposto no art.º 14º da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do TRIAVE.

Fixa-se, nos termos dos arts.º 297º e 306º do CPC, em €550,00 o valor da ação. Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00), nos termos do art.º 6 do Regulamento do TRIAVE.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

## **C) OBJETO DO LITÍGIO**

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se o Reclamante tem direito a receber indemnização de €400,00 pelo cancelamento do voo, acrescida de €150,00 por despesas de cobrança.

## **D) MATÉRIA DE FACTO**

### **Factos provados:**

Foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- 1) O Reclamante adquiriu em território nacional, por meios à distância, uma viagem de avião, sob a reserva n.º com destino à operada pela Reclamada;
- 2) A viagem incluía voo de ida e volta, com partida no dia 22/08/2023 no e regresso a 29/08/2023, no
- 3) A viagem foi realizada em família, em conjunto com mais 6 elementos para além do Reclamante, incluindo dois menores;
- 4) No dia 29/08/2023, a Reclamada comunicou ao Reclamante, por email, que o voo havia sido cancelado e que seria reencaminhada para o voo no dia 31/08/2023.

**Factos não provados:**

Não foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- a) O Reclamante teve de suportar despesas no hotel, uma vez que a viagem foi adquirida em regime de “tudo incluído” e, para os dias adicionais, foi aplicado o regime de meia pensão;
- b) Esta situação provocou incómodos, aborrecimentos e ansiedade, e diversas despesas acrescidas, bem como, a impossibilidade de cumprir com os compromissos agendados para aqueles dias em território português;
- c) O Reclamante teve uma despesa de €150,00 com custos de cobrança.

**E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO**

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. TRIAVE, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito, sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30º, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. TRIAVE).

As partes não compareceram em audiência (apesar de o Reclamante se ter feito representar pela sua I. Mandatária) nem foi produzida prova testemunhal. Assim, para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos.

Foram relevantes os bilhetes de avião juntos aos autos, em nome do Reclamante e dos restantes seis membros, com partida no dia 22/08/2023, às 17h15 em operado pela Reclamada, e regresso no dia 29/08/2023, às 09h15, em associada à reserva . Através do doc. 2 junto pelo Reclamante, foi possível confirmar o envio de um



email pela Reclamada, no dia 29/08/2023, às 19h39, com a indicação de “recomendação” no voo [redacted] no dia 31/08/2023, com horário de partida às 17h00. Do email consta uma tabela com a informação dos voos de ida e volta atualizada, isto é, indicação do voo operado no dia 22/08/2023, desde [redacted] sob a reserva [redacted] e o novo voo depois da alteração ([redacted]), para o dia 31/08/2023. São ainda indicados os nomes de todos os passageiros afetados na referida reserva, concluindo-se que os voos foram adquiridos no âmbito da mesma reserva, realizada por um dos passageiros ([redacted]) em representação de todos. Por fim, o Reclamante juntou uma declaração emitida pela Reclamada, com a confirmação de que o Reclamante “chegará a [redacted] no dia 31 de agosto de 2023, mais tarde do que originalmente previsto, devido ao cancelamento do voo número [redacted] no dia 29 de agosto de 2023”.

Quanto à matéria não provada, trata-se de factos alegados e não demonstrados pelo Reclamante.

#### **F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO**

O REGULAMENTO (CE) N.º 261/2004 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO, de 11 de fevereiro, estabelece “os direitos mínimos dos passageiros, em caso de: a) *Recusa de embarque contra sua vontade*; b) *Cancelamento de voos*; e c) *Atraso de voos*.”.

Com relevância para a decisão da causa, estabelece o art.º 5º que, em caso de cancelamento de um voo, os passageiros têm direito a: a) Receber da transportadora aérea operadora assistência nos termos do artigo 8.º e da alínea a) do n.º 1 e do n.º 2 do art.º 9º e, ainda, indemnização nos termos do artigo 7.º. A indemnização não será devida se i) *tiverem sido informados do cancelamento pelo menos duas semanas antes da hora programada de partida, ou ii) tiverem sido informados do cancelamento entre duas semanas e sete dias antes da hora programada de partida e se lhes tiver sido oferecido reencaminhamento que lhes permitisse partir até duas horas antes da hora programada de partida e chegar ao destino final até quatro horas depois da hora programada de chegada, ou iii) tiverem sido informados do cancelamento menos de sete dias antes da hora programada de partida e se lhes tiver sido oferecido reencaminhamento que lhes permitisse partir até uma hora antes da hora programada de partida e chegar ao destino final até duas horas depois da hora programada de chegada* (n.º 1). Ao abrigo do n.º 4 do referido artigo, o ónus da prova relativamente à questão de saber se e quando foi o passageiro informado do cancelamento, recai sobre a transportadora aérea operadora. Além disso, *ao informar os*

*passageiros do cancelamento, devem ser prestados esclarecimentos sobre eventuais transportes alternativos – n.º 2.*

Nos termos do art.º 8º, deve ser oferecida aos passageiros a escolha entre: a) O reembolso no prazo de sete dias (...); b) O reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final, na primeira oportunidade; ou c) O reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final numa data posterior, da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares.

A transportadora aérea operadora também não é obrigada a pagar uma indemnização nos termos do artigo 7.º, se puder provar que o cancelamento se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis (art.º 5º, n.º 3).

Caso haja direito a indemnização, os passageiros devem receber o valor de: *a) 250 euros para todos os voos até 1 500 quilómetros; b) 400 euros para todos os voos intracomunitários com mais de 1 500 quilómetros e para todos os outros voos entre 1 500 e 3 500 quilómetros; c) 600 euros para todos os voos não abrangidos pelas alíneas a) ou b) – art.º 7º, n.º 1 (sublinhado adicionado).* A indemnização deve ser paga em numerário, através de transferência bancária eletrónica, de ordens de pagamento bancário, de cheques bancários ou, com o acordo escrito do passageiro, através de vales de viagem e/ou outros serviços. As distâncias para efeitos de indemnização devem ser medidas pelo método da rota ortodrómica (n.º 3 e 4).

O regulamento aplica-se sem prejuízo dos direitos dos passageiros a uma indemnização suplementar (art.º 12º).

Cabe também à transportadora o dever de informar os passageiros, garantindo que na zona de registo dos passageiros seja afixado, de forma claramente visível, o seguinte texto: «Se lhe tiver sido recusado o embarque ou se o seu voo tiver sido cancelado ou estiver atrasado pelo menos duas horas, peça no balcão de registo ou na porta de embarque o texto que indica os seus direitos, em especial no que diz respeito a indemnização e a assistência» - art.º 14º, n.º 1. A transportadora aérea operadora que cancelar um voo deve distribuir a cada passageiro afetado uma comunicação escrita com as regras de indemnização e de assistência – 14º, n.º 2.

Do exposto resulta que o cancelamento de voo sem o cumprimento dos deveres de informação prévia e/ou de reencaminhamento dentro dos prazos regulamentares previstos conduz à obrigação de indemnizar o passageiro, por parte da operadora, a menos que se verifique alguma

circunstância extraordinária, o que não se verificou *in casu*. A distância entre de 2792 km, o que representa uma indemnização de €400,00.

Quanto à compensação por despesas de cobrança, da conjugação do disposto no art.º 12º – que prevê a possibilidade de indemnização suplementar, quando devida, acima dos valores previstos no regulamento – com o art.º 1º que faz referência aos direitos mínimos dos passageiros, nada obsta a que, desde que devidamente demonstrado, o passageiro tenha direito a indemnização superior à fixada no Regulamento. No entanto, o Reclamante não demonstrou esta despesa.

**DECISÃO:**

**Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência, condeno a Reclamada a indemnizar o Reclamante no montante de €400,00.**

**Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.**

**Notifique.**

Fafe, 9 de abril de 2024

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)